

華文網路書店探索之一 3-4 從亞馬遜的傳奇談起

王宏德/國家圖書館資訊組

對大多數人而言，或許早已習慣這個理所當然的世界，對生活的感覺似乎顯得有些麻木，儘管物換星移，歲月如梭，一成不變的生活卻似乎成了現代都市人最佳的寫照。然而，資訊革命的來臨正悄悄地引領著世居都市叢林中的人們走入夢與想像的國度——網路的世界。如同哥倫布所發現的新大陸，在新的世界當中，充滿了夢想與奇蹟。雖然，對那些耕耘了數十年才辛苦建立起自有品牌和實體行銷通路的公司來說，投入虛擬世界的商業活動或許將會招致不可預期的風險，甚至是場毀滅性的浩劫。然而，當您還徘徊在變與不變的十字路口時，網際網路的快速成長卻早已成為另一批企業家締造明日帝國的基石。

固然，網路科技發展的快速程度令人難以預測與想像，但面對網路世紀所蘊藏的龐大商機，如何利用新的管道所帶來的機會，對未來的管理者而言，將是一項艱鉅的考驗。可以預見的是，藉由這個新興媒體所構築的行銷管道，可以更為直接、無所不在地串連，無限延伸公司、顧客及供應商之間的互利互存關係，以及傳送較低成本的产品及服務。舉世聞名的亞馬遜網路書店，就是一個成功利用網路優勢創業的典範。

1995年7月年僅三十出頭的傑夫·貝佐斯（Jeff Bezos）放棄了當時在華爾街的高薪工作，僕僕風塵地帶著妻子與狗來到位於美國西部的西雅圖，並與新招募的三位員工在車

庫中創造了今天的亞馬遜網路書店，如此戲劇化的誕生過程，不禁令人回想起當年蘋果電腦的創始人史蒂芬·賈伯（Steven Jobs）同樣也是在車庫中發跡的故事。時至今日，亞馬遜已成為全球最大的網路書店，除此之外，更是全美Nasdaq高科技類股中的績優生，自1997年5月股票上市以來，1997年銷售金額成長了312.7%，1998年6月，股價在20天內飆漲一倍，平均每天賣出6萬本書，銷售業績平均每季成長50%。從1999年開始積極擴增商品項目，除了主力的書籍商品之外，透過網路販售的商品範圍更遍及了光碟、數位影音書（Audio Book）、數位影音光碟、錄音帶、錄影帶、禮品、玩具，及遊戲軟體等，數量之多與種類之繁更是令人目不暇給。

或許您會懷疑，區區的電腦網路究竟有何魔力能令人短期致富？其實，答案的關鍵便在於目前世界各先進國家都競相推動的「電子商務」。質言之，電子商務是個新的現象，雖然大多數人對這個現象的了解與態度仍是相當地分歧，對大部分公司的管理者而言，如何掌握這個新興的行銷通路，實在是件辛苦的工作，尤其是評量其在網際網路（Internet）上所作的投資報酬率方面，更是難上加難。然而，這種新興的經濟體制已悄悄地在世界各地興起，它可以讓一個平凡的上班族有朝一日成為億萬富翁，也可以創造令財經專家跌破眼鏡的奇蹟，讓一家沒賺過錢的公司（如亞馬遜網路書店，從開張到目

前仍是虧損累累)，其股票價格卻如火箭般一路飆高，遠勝當代最會賺錢的網路公司，而這一切都是拜電腦網路之賜，新興數位科技促成了網路時代新經濟型態的電子商務。

至於像亞馬遜這樣一個開啓網路時代的發跡傳奇，從市場定位、產品選擇、品牌行銷、經營、服務定位、交易平台等，無一不是完全顛覆傳統市場的運作邏輯。自從創辦以來，亞馬遜不但一舉打敗美國第一大連鎖書店邦諾書店(Barnes & Noble)，更徹底改變了傳統消費者的購物習慣，正式開啓了網路購物的「潘朵拉寶盒」。而其所標榜的簡單生意概念：「設法讓全世界的讀者進入其網站，輸入書名、作者或主題找書，再輸入信用卡號碼付帳，書便迅速寄到府上。」然而，要維持其「量大、價廉、服務好」的成功要件，絕對不是件看似簡單的生意概念。

事實上，諸如這一切奇蹟的背後都不是偶然的，至少在聯經出版社1999年10月所出版的新書——《amazon.com 亞馬遜網路書店的十大祕訣》當中就揭示了以下的「十誡」：1. 與電子商務生息與共，2. 讓網上充滿優秀企業人才，3. 專注於目標，4. 打響網站知名度，5. 提供超值服務吸引並留住顧客，6. 發展無敵的後勤品質，7. 保持精簡，8. 重視科技研發，9. 創新與靈活轉換，10. 與優秀夥伴共同成長。

在這本書當中充滿了亞馬遜網路書店成功的背後發人深省的創意與哲理，就拿「提供超值服務吸引並留住顧客」這一項來說，現代企業強調客戶服務，往往會以達到ISO 9000的標準而沾沾自喜，然而，如果您還記得一代鉅子王永慶先生的傳奇故事當中，主動為客戶檢查米缸、自動補充以及細心為客戶調整存米的貼心服務嗎？在亞馬遜網路書店貼心的客戶服務當中，我們再度看到了這種米缸哲學的具體實踐。當您遨遊於亞馬遜網路書店時，系統會自動記錄您的行程，並

歸納出您的閱讀習慣。此外，您更可透過貼心設計的系統介面，主動告知亞馬遜關於個人的閱讀嗜好。爾後，當有符合您興趣的書籍上市時，亞馬遜便會主動以電子郵件(E-mail)通知您，讓您不致於因工作忙碌而錯過任何一本好書。(話說回來，這種類似SDI的服務，圖書館界似乎早有先見之明！)當然，更重要的是，只要在亞馬遜購買所需要的書籍或光碟時，即可為您省下大筆的開銷。在這樣一個知識爆炸的時代，亞馬遜網路書店快速、完整與貼心的資訊服務，將成為有效提升競爭力的神兵利器。

此外，傑夫·貝佐斯認為「書店經營時間短」以及「書本上架壽命短」是傳統書店的致命傷。因此，當他決定以「永不打烊」及「上架壽命長」做為網路書店的基礎策略之後，就著手設計簡單的操作介面，讓網路購書變成一種樂趣，同時又以較低的價格來吸引消費者，而這種與眾不同的特性使亞馬遜網路書店獲得了更大的生存空間，正如同萬客隆之類的大賣場與24小時不打烊且全年無休的7-eleven便利商店之間所存在的微妙關係一般。即使富可敵國，傑夫·貝佐斯依舊告誡員工每天都應該戒慎恐懼，時時不忘以顧客的需求為第一優先，而這種堅持實踐以客為尊，不是光喊口號的理念，實在值得所有企業家省思。

亞馬遜的傳奇不僅震撼了美國的出版界，同樣地也使華人世界的出版與文化業者，都急於思考如何成為華文的亞馬遜。可以預見的是，未來不論是兩岸或其他海外華人聚集區皆會隨著電子商務的快速成長，而出現許多不同型態的網路行銷服務，本文將是一個開始，與各位一同關心華文網路書店的發展。

亞馬遜網路書店的十大祕訣 雷貝佳·桑德斯著 劉復苓譯 臺北市 聯經 民國88年10月 ISBN 9570820136 平裝